



## LES ATTITUDES D'ÉCOUTE

### Qu'est-ce qu'une bonne écoute ?

C'est comprendre ce que dit l'autre.

Comprendre n'est pas accepter.

Ecouter, c'est :

- Recevoir tout ce que dit l'autre
- Avoir une attitude appropriée
- Poser des questions à bon escient.

### Comment écouter ?

En laissant de côté le jugement personnel.

En étant :

- Attentif
- Disponible
- Intéressé
- Patient.

En recueillant toutes les idées.

### Les différents types d'attitudes

Les tableaux ci-dessous vous présentent différentes attitudes fréquentes lors des entretiens. Chacune peut receler du positif et favoriser l'échange ou, au contraire, être mal interprétée par votre salarié et rendre moins fluide votre conversation.

DECISION : dire à l'autre ce qu'il doit ou devrait faire. Proposer des solutions.	
Interprétation positive :	Interprétation négative :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je suis constructif, je donne des idées</li> <li>- Cela permet une rapidité dans l'application si l'autre est d'accord.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si ma solution vient trop tôt, elle est inappropriée</li> <li>- L'autre peut résister.</li> </ul>



**JUGEMENT : approuver, désapprouver, critiquer, donner un jugement sur ce que l'autre a exprimé ou sur ce qu'il est**

Interprétation positive :	Interprétation négative :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si je donne raison à l'autre, je lui fais plaisir</li> <li>- Si je lui donne tort, l'autre peut comprendre son erreur à condition que je ne l'attaque pas personnellement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je n'envisage pas le point de vue de l'autre</li> <li>- L'autre peut être sur la défensive ou bien chercher à justifier s'il se sent attaqué.</li> </ul>

**INTERPRÉTATION : traduire les propos, les opinions, proposer des explications, solliciter l'accord de l'autre sur l'interprétation**

Interprétation exacte :	Interprétation erronée :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je donne un autre éclairage à ce que dit l'autre</li> <li>- Je l'aide à aller plus loin dans la compréhension.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'autre peut refuser de parler si les interprétations sont hâtives et sauvages.</li> </ul>

**SOUTIEN : chercher à atténuer le problème posé, à calmer, consoler, remonter le moral**

Interprétation exacte :	Interprétation erronée :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'autre se sent rassuré et pris en charge moralement au moment où il en a besoin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bons sentiments permettent de se débarrasser à bon compte des problèmes</li> <li>- Je limite l'autonomie de l'autre.</li> </ul>

**ENQUÊTE : inciter à parler davantage par le biais de l'investigation, l'interrogation, la question**

Interprétation positive :	Interprétation négative :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'autre perçoit mon intérêt</li> <li>- J'essaie de comprendre pour ne pas conclure trop vite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'autre peut s'impatienter et vivre la discussion comme un interrogatoire.</li> </ul>

**REFORMULATION : exprimer ce que l'on a perçu des sentiments et des idées de l'autre**

Interprétation positive :	Interprétation négative :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'autre sent que je l'écoute</li> <li>- Je l'incite à parler davantage, à chercher ses propres solutions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je peux montrer un refus de m'engager de dire ce que je pense</li> <li>- L'autre peut se sentir en insécurité.</li> </ul>